

## **Reklamačný poriadok** firmy Ľubomír Svetlík – MIRADOR a záručné podmienky pre drevené výplne stavebných otvorov a ich príslušenstvo

### **1. Všeobecné ustanovenia**

- 1.1. Oprávnenou osobou podľa týchto Záručných podmienok je objednávateľ, ktorý užíva výrobky spoločnosti Ľubomír Svetlík – MIRADOR prevádzka Pletiariska 20, Banská Štiavnica.
- 1.2. Dodávateľom sa na účely týchto Záručných podmienok rozumie fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je uvedená ako dodávateľ v príslušnej zmluve o dielo, objednávke, ktorá dodáva a montuje výrobky MIRADOR konečnému užívateľovi - objednávateľovi.
- 1.3. Výrobkami sa na účely týchto Záručných podmienok rozumejú všetky výrobky MIRADOR, ak ich oprávnená osoba nadobudla od dodávateľa ako nové.
- 1.4. Aktuálne znenie tohto reklamačného poriadku je zverejnené na internetových stránkach firmy Ľubomír Svetlík - MIRADOR (<http://www.mirador.eu>), pričom v tlačenej podobe je k dispozícii v sídle firmy Ľubomír Svetlík – MIRADOR.

### **2. Záruka a záručná doba**

- 2.1. Práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 2.2. Záručná doba je 24 mesiacov. Záruku vo väčšom rozsahu (60 mesiacov), môže dodávateľ poskytnúť objednávateľovi aj na základe ich dohody, prípadne i jednostranným vyhlásením v záručnom liste a tiež v reklame.
- 2.3. Záručná doba, zákonná, dohodnutá alebo poskytnutá vyhlásením v záručnom liste, začne plynúť zásadne od prevzatia výrobku objednávateľom. Ak však má kúpený výrobok viesť do prevádzky iný podnikateľ než dodávateľ, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia výrobku do prevádzky za predpokladu, že objednávateľ objednal uvedenie výrobku do prevádzky najneskôr do troch týždňov od jej prevzatia a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak objednávateľ tieto podmienky nesplnil, plynie mu záručná doba odo dňa prevzatia výrobku.
- 2.4. Ak ide o použitý výrobok, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého výrobku objednávateľom alebo do doby, na ktorej sa dodávateľ a objednávateľ dohodli podľa bodu 2.2 reklamačného poriadku.
- 2.5. Záručným listom dodávateľ preberá záväzok, že dodané výrobky budú počas záručnej doby spôsobilé na použitie a účel, ktorému slúžia. Podľa Záručného listu. Dodávateľ zodpovedá za výrobné a materiálové chyby výrobkov, a za chýbajúce vlastnosti výrobkov, existenciu ktorých dodávateľ garantoval alebo existencia ktorých sa dá vzhľadom na súčasný stav techniky a obchodné zvyklosti oprávnene očakávať.
- 2.6. Záručná doba, počas ktorej má objednávateľ nárok na bezplatnú opravu je uvedená v zmluve o dielo. Začína plynúť od dátumu predaja výrobku objednávateľovi.

### **3. Spôsob vybavenia reklamácie v záručnej dobe a rozsah poskytovanej náhrady škody**

- 3.1. Reklamácie sa prijímajú výlučne písomnou formou a to aj v tom prípade ak bola reklamácia prijatá elektronickou poštou ( z dôvodu možného nedoručenia na základe poruchy serveru, softvéru či iného výpadku).
- 3.2. Reklamácie musia byť podané tak aby s nich bolo zrejmé, ktorej konkrétnej časti zákazky sa týka drevený prvok, sklenený výplň, príslušenstvo, stavebná a montážna práca. Každá reklamácia musí byť natoľko konkrétna, aby z nej bolo možné jednoznačne určiť charakter reklamovanej vady a na akom prvku bola zistená.
- 3.3. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú bezodkladne v záručnej dobe u dodávateľa.
- 3.4. Objávateľ nemá ďalej používať výrobok, na ktorom zistil vadu.
- 3.5. Firma Ľubomír Svetlík – MIRADOR si vyhradzuje právo odoprieť prijatie alebo vybavenie reklamácie záručnej vady, pokiaľ zákazník nepreukáže riadne zaplatenie kúpnej ceny resp. ceny diela. Podmienkou k uplatneniu a vybaveniu reklamácie (záručnej vady) je ďalej predloženie originálu zmluvy o dielo riadne uzavretej s firmou Ľubomír Svetlík – MIRADOR. Riadnym uzavretím sa rozumie predovšetkým zmluva obojstranne podpísaná a bez známok pozmeňovania originálu. V prípade, že zákazník predloží riadne uzavretú zmluvu a v priebehu reklamačného konania bude zistené, že nastala niektorá z uvedených

- skutočností, ktorá vylučuje oprávnenosť záručnej vady, vyhradzuje si firma Ľubomír Svetlík – MIRADOR odmietnuť prijatú reklamáciu v súlade so zmluvou, alebo s týmto reklamačným poriadkom. Reklamovaná (záručná) vada môže byť odstránená len po výslovnej dohode so zákazníkom a výhradne na jeho náklady.
- 3.6. Dodávateľ podľa vlastného uváženia rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie a to jedným z nasledujúcich spôsobov.
- 3.5.1. **Oprava** - bezplatnou opravou ak sú reklamované chyby opraviteľné.
- 3.5.2. **Výmena** - bezplatnou demontážou chybného výrobku (jeho dielu) a bezplatným dodaním a montážou náhradného výrobku (jeho dielu).
- 3.5.3. **Zľava** – vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku
- 3.5.4. **Vrátenie peňazí** – vrátenie kúpnej ceny výrobku.
- 3.7. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 3.8. Reklamáciu je možné uznať, alebo zamietnuť aj na základe odborného posúdenia.
- 3.9. Optické vady sa posudzujú pri rozptýlenom dennom svetle zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý odpovedá bežnému využitiu výrobku v priestore. Vady ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú výrazne viditeľné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že povrchové chyby akéhokoľvek charakteru o veľkosti menšej ako 0,5 mm sú prípustné, nakoľko ich s pravidla nie je bežným okom rozpoznať). Rôznorodé povrchové poškodenia a vady (škrabance, farebné zmeny, povrchové nerovnosti rôzneho či objektívne nedefinovateľného pôvodu vzniku) sú prípustné len vtedy, ak ich najväčší rozmer je menší ako 3mm a ich počet nepresiahne 5ks na jednom prvku.
- 3.10. Odborným posúdením je vyjadrenie súdneho znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- 3.11. Objednávateľ je pri používaní výrobkov povinný dodržiavať pokyny a návody dodávateľa a výrobcu a predpisy súvisiace s údržbou ako aj údaje poskytnuté dodávateľom a výrobcu o oblastiach a rozsahoch použitia výrobkov, ktoré sú uvedené v prospektoch, sprievodných listoch a iných obchodných listoch doručených spolu s výrobkom a ktoré platia v čase montáže výrobkov. Pri údržbe je oprávnená osoba povinná postupovať so starostlivosťou zodpovedajúcou existujúcemu stavu techniky.

#### 4. Vady vylúčené z možnosti reklamácie a podmienky záruky.

- 4.1. Reklamovateľnými vadami sú výhradne vady zjavne brániace plnohodnotnému používaniu drevených okien a dverí a znehodnocujú jeho fyzický stav.
- 4.2. Ako reklamovateľné nemôžu byť uznané vady drevených prvkov vzniknuté:
- 4.2.1. Mechanickým poškodením, neodborným, nastavením a nesprávnou údržbou po predaní a prevzatí diela.
- 4.2.2. Neodbornou montážou (neodbornou montážou sa rozumie predovšetkým prípad, keď montáž prevádzala iná osoba ako autorizovaný predajca, alebo poverení pracovníci firmy Ľubomír Svetlík MIRADOR.
- 4.2.3. Používaním v podmienkach, pri ktorých môže nastať fyzická či chemická nerovnováha v náväznosti na vlastnosti stavby ako celku (chyby projektu a materiálov používaných pri stavbe) a v závislosti na špecifických miestnych podmienkach (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť, emisia a pod.)
- 4.2.4. Vlastným, alebo cudzím zavinením po okamihu predania alebo prevzatia diela, pričom pre účely zodpovednosti za vady sa okamihom predania rozumie taktiež bezdôvodné odmietnutie predania a prevzatia diela, nakoľko dielo ako celok nevykazuje vady zamedzujúce užívanie diela k určenému účelu.
- 4.2.5. Neodborným prevedením nekvalifikovaného zásahu zo strany zákazníka (napr. nastavovanie, lakovanie, lepenie a ďalšie úkony realizované svojpomocne, ktoré zasahujú predovšetkým do konštrukčných častí drevených prvkov a do viditeľných plôch).
- 4.2.6. Poškodenie v dôsledku vyššej moci (záplavy, požiar, krupobitie, víchrica, kyslé dažde, zemetrasenie a pod.)

- 4.3. Za reklamovateľné vady ďalej nemôžeme považovať akékoľvek vady konkrétnych drevených prvkov vzniknuté pred montážou, behom montáže, alebo po montáži, pokiaľ bola na základe dohody so zákazníkom na tieto konkrétne vady poskytnutá zľava obdobne to platí aj pre reklamačné vady stavebných a montážnych prác.
- 4.4. Pri reklamácií príslušenstva, ktoré nieje vyrábané firmou Ľubomír Svetlík – MIRADOR a štandardne dodávané s drevenými prvkami nemôžu byť uznané vady vzniknuté z rovnakého dôvodu ako je v článku 4.1.
- 4.5. **Kvalita drevených výrobkov sa posudzuje podľa podnikovej normy.** Za najdôležitejšie pokladáme:
- 4.5.1. Drevo je prírodný heterogénny, anizotropný materiál, rozdiely vo farbe a štruktúre dreva, mierne diskolorácie na povrchu sú prirodzenými vlastnosťami dreva a preto nemôžu byť dôvodom na reklamáciu. Rovnako taktiež prirodzené chyby dreva, ako napríklad smolníky, praskliny, malé hrče, drobné záštiepky v profile okna a pod. Pokiaľ sa v priebehu záručnej doby prejavia môžeme to považovať za vadu opraviteľnú a výrobca si vyhradzuje právo tieto vady opraviť. Mierne prehnutie lamiel nad 1500 mm sa taktiež nepovažuje za reklamovateľnú vadu.
- 4.5.2. Dĺžkové nadpájanie fixných lamiel sa tiež pripúšťa pri dĺžke nad 2500mm. Pri fixnom eurohranole je povolené pozdĺžne nadpájanie (cinkovanie) stredových lamiel. Vady, ktoré sa prirodzene vyskytujú v prírodnom materiáli na viditeľných plochách musia byť profesionálne ošetrené (tmelením, vyspravením tzv. lodičkou a pod.).
- 4.5.3. Farebné rozdiely v povrchovej úprave môžu byť spôsobené rozdielnou nasiakavosťou povrchovej úpravy pri jednotlivých drevených prvkoch (aj v prípade jednotlivých lamiel cinkovaného – nadpájaného dreva), nakoľko nasiakavosť dreva je závislá od hustoty dreva, smeru vlákien (čelné drevo má vždy vyššiu nasiakavosť), anizotropie, štruktúry dreva a vlhkosti dreva. Farebné rozdiely z tohto nie sú reklamovateľnou vadou. Rovnomerný farebný odtieň je možné dosiahnuť iba pri použití krycích náterov RAL.
- 4.5.4. Záruka na povrchovú úpravu sa nemení pokiaľ zmena v povrchovej úprave priamo súvisí s prirodzeným procesom stárnutia (strata lesku, hladkosť povrchu a pod.).
- 4.5.5. Odolnosť povrchovej úpravy sa nevzťahuje na škody vzniknuté nerešpektovaním stavebno fyzikálnych podmienok stavby, nevhodnosť použitia zakrývacích materiálov, nedodržania postupu montáže.
- 4.5.6. Odolnosť povrchovej úpravy proti poveternostným vplyvom sa nevzťahuje na poškodenie povrchu krupobitím, alebo iným mechanickým poškodením. Poškodený povrch sa musí ihneď opraviť!
- 4.5.7. Dreveným oknám škodí vysoká relatívna vlhkosť vzduchu v interiéri (nad 55%), u novostavieb škodia vlhké procesy (betónovanie, omietanie), pri rekonštrukciách zlé izolácie poprípade iné zdroje vlhkosti. Prevažne v zimnom období je nutné intenzívne vetrať už pri relatívnej vlhkosti vzduchu nad 50%. Pri porušení tejto podmienky dochádza ku kondenzácii vodnej pary na zasklení a kovaní, zvýšení vlhkosti drevených profilov ako aj ich rozmerov (napúčanie drevených profilov) a v dôsledku kondenzácie vodnej pary v drevenom profile môže nastať takzvaná zimná stavebná škoda (pluzgiera na povrchovej úprave hlavne z exteriérovej strany). Toto sa nepovažuje za reklamovateľnú vadu.
- 4.5.8. Taktiež extrémne nízka relatívna vlhkosť vzduchu (pod 40%) škodí dreveným oknám, nakoľko so zmenou relatívnej vlhkosti vzduchu mení drevo ako prírodný hygroskopický materiál svoju vlhkosť ako aj rozmery. Zmena rozmeru je priamo úmerná hustote konkrétnej drevenej lamely (každá drevená lamela má rozdielnu hustotu) a nakoľko drevo na výrobu okien je vysušené na vlhkosť 12% +/-2%, spôsobí zmena vlhkosti vzduchu zmenu vlhkosti dreva čo sa prejaví na viditeľnom nerovnomernom hrúbkovom zosušení jednotlivých lamiel, poprípade praskaním konštrukčných spojov. Zvýrazní sa jarné a letné drevo (štruktúra dreva) a taktiež dochádza k priečnym a pozdĺžnym priehybom dreva. Na vady spôsobené týmto javom sa záruka nevzťahuje.
- 4.5.9. **Na vnútorných plochách** (plochy krídiel a rámu, ktoré sú viditeľné len pri otvorení okna) je povolené nerovnomerné vystúpenie vlákien (letokruhov), nakoľko sa jedná o tangenciálny rez. Taktiež sa pripúšťa aj lokálne vady dreva prirodzeného charakteru ako aj lokálne maloplošné nedobrúsenie.
- 4.5.10. **Neviditeľné plochy** (plochy rámov a krídiel, ktoré budú zabudované do muriva poprípade prekryté kovaním) sa nebrúsia, chyby dreva sa nevyspravujú.

- 4.6. Dodávateľ zodpovedá za to, že výrobok má dohodnutú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám. Ak to povaha výrobku pripúšťa, má objednávateľ právo, aby sa výrobok pred ním prekontroloval alebo aby sa mu jeho činnosť predviedla.
- 4.7. Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu.
- 4.8. Ak treba, aby sa pri užívaní výrobku zachovali osobitné pravidlá, najmä ak sa užívanie riadi návodom alebo je upravené technickou normou, je dodávateľ povinný objednávateľa s nimi oboznámiť, ibaže ide o pravidlá všeobecne známe. Ak dodávateľ nesplní túto povinnosť, je povinný nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá z toho vznikla. Splniť túto povinnosť je možné rôznym spôsobom. Môže sa tak stať ústnym vysvetlením, odovzdaním písomného návodu na používanie, oboma súčasne a pod. Pričom záleží od konkrétnych okolností prípadu, či postačí upozornenie objednávateľa na pripojený písomný návod, alebo či je potrebné ešte ďalšie oboznámenie. Osobitné pravidlá užívania výrobku sa týkajú najmä samotnej funkcie predaného výrobku, údržby, skladovania, a pod. Inštruktážnu povinnosť nemá dodávateľ iba vtedy, ak ide o pravidlá všeobecne známe. Za všeobecne známe pravidlá možno považovať aj pravidlá obsiahnuté vo všeobecne záväzných právnych predpisoch.

## 5. Sklenené výplne

- 5.1. **Všeobecne** je pri posudzovaní nedostatkov rozhodujúca priehľadnosť tabule, t.j. pozorovanie pozadia a nie výhľad. Okolnosti, za ktorých sa nedostatky prejavujú, nesmú byť umelo vytvárané. Chyby  $\leq 0,5$  mm sa nezohľadňujú. Rušivé polia nesmú byť väčšie ako 3 mm. Preskúšanie jednotiek zasklenia podľa tabuľky sa vykonáva zo vzdialenosti cca 1 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu v miestnosti.

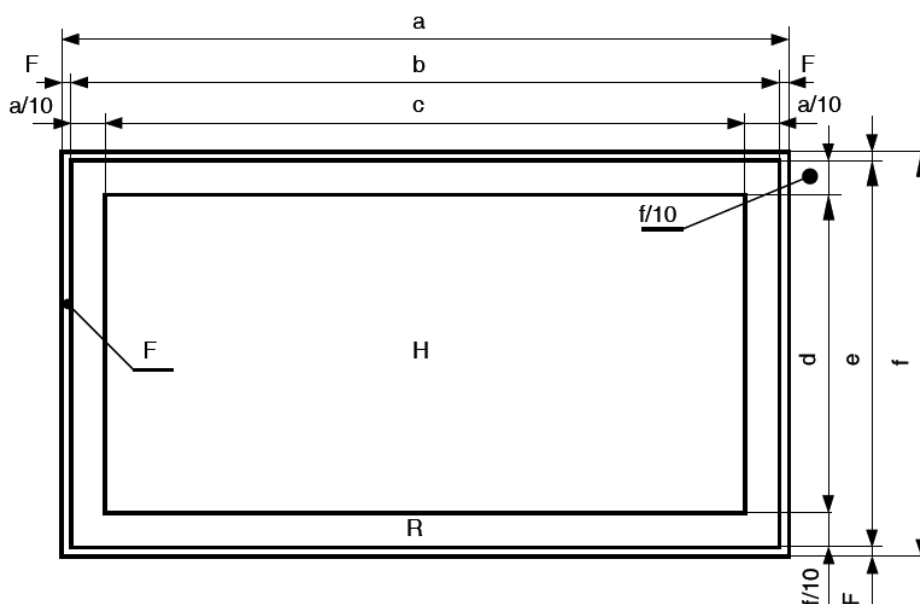
Skúša sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla (napr. priame slnečné žiarenie). Zasklenie vo vnútri priestorov (vnútorné zasklenie) sa posudzuje pri normálnom (rozptýlenom) osvetlení, ktoré sa predpokladá pre užívanie priestoru, a pod uhlom pozorovania najmä kolmo k povrchu. Pri zasklení, ktoré sa posudzuje zvonka, sa zohľadňuje zvyčajná vzdialenosť pozorovania.

- 5.2. **Prijateľné chyby** pre vizuálnu kvalitu skla v stavebníctve.

Tabuľka prípustných hodnôt je zostavená pre plavené sklo, tepelne tvrdené sklo, tepelne spevnené sklo, vrstvené sklo, sklo bez povlaku alebo s povlakom:

Zóna	Prípustné pre jednotku sú
F	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vonkajšie ploché poškodenia okrajov prípadne mušle, ktoré neovplyvňujú pevnosť skla a neprekračujú šírku okrajového spoja</li> <li>- vnútri ležiace mušle bez voľných črepín, ktoré sú vyplnené tesniacou hmotou</li> <li>- bodové a plošné zbytky ako aj škrabance neobmedzene</li> </ul>
R	<p><b>Uzavreniny, bubliny, body, flaky, atď.:</b></p> <p>Plocha tabule <math>\leq 1</math> m<sup>2</sup>: max. 4 ks á <math>\leq 3</math> mm Ø.  Plocha tabule <math>&gt; 1</math> m<sup>2</sup>: max. 1 ks á <math>\leq 3</math> mm Ø na každý bežný m dĺžky hrany.</p> <p><b>Zbytky (bodové) v priestore medzi tabuľkami:</b></p> <p>Plocha tabule <math>\leq 1</math> m<sup>2</sup>: max. 4 ks á <math>\leq 3</math> mm Ø.  Plocha tabule <math>&gt; 1</math> m<sup>2</sup>: max. 1 ks á <math>\leq 3</math> mm Ø na každý bežný m dĺžky hrany.</p> <p><b>Zbytky (plošné) v SZR:</b> bielo-sivé, prípadne transparentné – max. 1 ks <math>\leq</math> ako 3 cm<sup>2</sup>.</p> <p><b>Škrabance:</b> súčet jednotlivých dĺžok max. 90 mm – jednotlivá dĺžka max. 30 mm.</p> <p><b>Vlasové škrabance:</b> nie sú dovolené nahromadené.</p>
R+H	<p>Max. počet prípustností ako v zóne R.</p> <p>Uzavreniny, bubliny, body, flaky atď. <math>\geq 0,5 &lt; 1,0</math> mm sú prípustné bez obmedzenia, okrem nahromadenia.</p> <p>Nahromadenie sa vyskytuje vtedy, keď sa vo vnútri kruhovej plochy s priemerom <math>\leq 20</math> cm vyskytujú najmenej 4 uzavreniny, bubliny, body, flaky atď.</p>

Obrázok k tabuľke



Vysvetlivky:

- a) šírka tabule
- b) svetlý rozmer šírky
- c) šírka hlavnej zóny
- d) výška hlavnej zóny
- e) svetlý rozmer výšky
- f) výška tabule
- F zóna drážky - šírka 18 mm (žiadne obmedzenia s výnimkou mechanických poškodení hrany)
- R okrajová zóna - plocha 10 % príslušnej svetlej miery šírky a výšky (menej prísne hodnotenie)
- H hlavná zóna (prísne hodnotenie)

### 5.3. Vrstvené sklo a vrstvené bezpečnostné sklo

- 5.3.1. Početnosť prípustných prvkov v oblasti R a H sa zvyšuje v početnosti na jednotku združeného skla o 50 %
- 5.3.2. Pri jednotkách skla s nalievanou živicom (Giesshartz) sa môžu vyskytnúť zvlnenia spôsobené výrobou.

### 5.4. Tepelne tvrdené bezpečnostné sklo, tepelne spevnené sklo a tiež vrstvené bezpečnostné sklo zložené z tepelne tvrdeným sklom a tepelne spevneným sklom

- 5.4.1. Miestny priehyb na povrchu skla – okrem tepelne tvrdeného bezpečnostného skla a tepelne spevneného skla so vzorovaným sklom nesmie prekročiť 0,3 mm so zreteľom na 300 mm meraný úsek.
- 5.4.2. Deformácie vzťahujúce sa na celkovú dĺžku hrany skla – okrem tepelne tvrdeného bezpečnostného skla a tepelne spevneného skla zo vzorovaného skla – nemôžu byť väčšie ako 3 mm na 1000 mm dĺžky hrany skla. Iné, napr. užšie tolerancie na priehyb je nutné dohodnúť vopred.  
Pri kvadratických formátoch a približných kvadratických formátoch (do 1 : 1,5) a taktiež pri jednotkách s menovitou hrúbkou < 6 mm sa môžu vyskytnúť väčšie deformácie.

### 5.5. Vlastnosti izolačných skiel

Hodnoty vlastností produktu ako napr. vzduchová nepriezvučnosť, tepelné vlastnosti, priepustnosť a reflexia svetelného žiarenia a charakteristiky solárnej energie, ktoré sú udávané pre príslušné funkcie, sa vzťahujú na skúšobné vzorky podľa príslušných zavedených noriem. Pri iných formátoch a skladbách

zasklenia, inom spôsobe zabudovania ako aj vonkajšími vplyvmi sa môžu udávané hodnoty a optické dojmy zmeniť.

- 5.6. **Vlastné zafarbenie** Všetky použité materiály na izolačných sklách majú vlastné zafarbenie podmienené surovinou, ktoré môže byť zreteľnejšie s pribúdajúcou hrúbkou.
- 5.7. **Izolačné sklo s vnútornými mriežkami** Klimatickými vplyvmi (napr. efekt izolačného skla ), ako aj pri otrasoch alebo manuálne spôsobenými otrasmi môže dochádzať pri mriežkach ku dočasnému klopkaému zvuku (hrkanie mriežky). Viditeľné rezy po obrábaní a nepatrné odlúpenie farby v oblasti rezu sú podmienené výrobou. Odchýlky od pravouhlostí vo vnútri rozdelených polí sa posudzujú so zreteľom na tolerancie výrobku, osadenia a na celkový dojem. Dôsledkom zmeny dĺžok mriežok v dutine izolačného skla, ktoré sú podmienené teplotou, nemožno prirodzene zabrániť.
- 5.8. **Hodnotenie viditeľnej oblasti okrajového spoja izolačného skla** Vo viditeľnej oblasti okrajového spojenia, a tým mimo svetlej plochy skla, môžu byť pri izolačných sklách rozoznateľné na skle a na dištančnom rámku charakteristické znaky z výroby.
- 5.9. **Poškodenie vonkajších plôch.** Pri mechanickom alebo chemickom poškodení vonkajších plôch, ktorá sa zistí až po zabudovaní, je potrebné určiť príčinu. Takéto chyby možno posudzovať aj podľa tabuľky, inak platia okrem iného nasledovné normy : STN EN 572 - 2 až 6 a 8, STN EN 1096 – 1, STN EN 1863 – 1, STN EN 12150 – 1, STN EN ISO 12543 – 6, STN EN 14179 – 1 a iné príslušné smernice, montážne návody a predpisy.
- 5.10. **Fyzikálne javy** Z posudzovania vizuálnej kvality sú vylúčené fyzikálne javy, ktorým sa nedá zabrániť a ktoré sa prejavujú na svetlej ploche ako:
- Interferenčné javy
  - Efekt izolačného skla
  - Anizotropia pri tepelne tvrdenom skle
  - Kondenzácia na vonkajších plochách ( tvorba kondenzovanej vody
  - Rozdielna zmáčavosť povrchu vlhkého skla
- 5.10.1. **Interferenčné jav** Pri izolačnom skle z plaveného skla sa môžu vyskytovať interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristické javy prekladania dvoch alebo viacerých svetelných vln pri stretnutí na jednom svetelnom bode. Vyznačujú sa viac alebo menej silnými farebnými zónami, ktoré menia svoju polohu tlakom na tabuľu. Tento fyzikálny efekt sa zosilňuje rovinnou rovnobežnosťou (planparalelnosťou) povrchov skla. Táto planárna paralelita zabezpečuje priehľadnosť bez skreslenia. Interferenčné javy vznikajú náhodou a nedajú sa ovplyvniť.
- 5.10.2. **Efekt izolačného skla** Izolačné sklo má okrajovým spojom uzavretý objem plynu, ktorého stav je v podstate určený barometrickým tlakom vzduchu, výškou miesta výroby nad normálovou nulou (NN), ako aj teplotou vzduchu v čase a mieste výroby. Zabudovaním izolačného skla v iných výškových polohách pri zmenách teploty a kolísaní barometrického tlaku vzduchu (vysoký a nízky tlak) vznikajú konkávne alebo konvexné vychýlenia jednotlivých tabúľ a tým aj optické skreslenia. Aj viacnásobné zrkadlenia sa môžu vyskytnúť rozdielne silno na povrchoch izolačných skiel. Výraznejšie môžu byť viditeľné tieto zrkadlové obrazy vtedy, keď je napr. pozadie zasklenia tmavé, alebo keď sú tabule povlakované. Tento jav je fyzikálna zákonitosť všetkých jednotiek izolačného skla.
- 5.10.3. **Anizotropie** vznikajú pri sklách, ktoré boli tepelne spracované. Vyplývajú z rozdielneho vnútorného napätia. Pri polarizovanom svetle a/alebo pri pozorovaní cez polarizované sklá je možné vnímať kruhy alebo pruhy tmavých farieb v závislosti od uhla pohľadu. Polarizované svetlo existuje v normálnom dennom svetle. Veľkosť polarizácie závisí na počasí a na stave slnečného žiarenia. Dvojitý lom sa prejavuje

silnejšie pod šikmým uhlom pohľadu alebo aj na plochách skla, ktoré sú v rohoch spojené.

5.10.4. **Kondenzácia** na vonkajších plochách (tvorba kondenzovanej vody) Za určitých predpokladov sa môže tvoriť kondenzovaná voda aj pri izolačnom skle na vonkajších povrchových plochách skla z exteriérovej alebo interiérovej strany. Vytváranie kondenzovanej vody na povrchu tabule skla na strane do miestnosti je určené hodnotou "Ug", vzdušnou vlhkosťou, prúdením vzduchu, vnútornou a vonkajšou teplotou. Tvorba kondenzovanej vody je podporovaná zamedzením cirkulácie vzduchu napr. závesmi, kvetináčmi, žalúziami, podlahovým kúrením, nedostatočným vetraním, nesprávnym umiestnením vyhrievacích telies a pod. Pri izolačných sklách s vysokou izolačnou schopnosťou sa môže prechodne vytvoriť skondenzovaná voda na vonkajšom povrchu skla, keď je vonkajšia relatívna vlhkosť vzduchu vysoká a teplota vzduchu je vyššia ako je teplota povrchu tabule.

5.10.5. **Rozdielna zrnitosť** povrchu vlhkého skla na vonkajšej strane izolačného skla môže byť viditeľná napr. kvôli odtlačkom prstov, valcov, etikiet, papierových žiliek, vákuových prísaviek, zvyškom tesniacej hmoty, stopami silikónu, leštidlami, antiadhéznymi prostriedkami alebo vplyvom prostredia... Pri vlhkom povrchu skla dôsledkom skondenzovanej vody, dažďa alebo vody pri čistení, sa rozdielna zrnitosť stáva viditeľnou

## 6. Príslušenstvo a doplnky

6.1. **Žalúzie (rolety)** – ako reklamovateľné vady žalúzií nebudú uznané nasledujúce vady (nakoľko sa jedná o poškodenie v dôsledku chybného používania):

- 6.1.1. Bežné čiastočné, alebo celkové opotrebovanie výrobku
- 6.1.2. Nedoklápanie lamiel
- 6.1.3. Opotrebovanie a pretrhnutie pásov, silónov, rebríkov žalúzií.
- 6.1.4. Mechanické poškodenie jednotlivých prvkov tvoriacich žalúziu
- 6.1.5. Prasknutá retiazka ovládania
- 6.1.6. Šikmý chod mimo tolerancie.

6.2. **Exteriérové a interiérové parapetné dosky** – reklamovateľnými vadami môžu byť výhradne vady zjavne brániace plnohodnotnému používaniu parapetných dosiek a znehodnocujúce ich fyzický stav. Posúdenie oprávnenosti reklamačnej vady (nemožnosť plnohodnotne používať a znehodnotenie fyzického stavu) vychádza z nasledujúcich zásad:

- 6.2.1. Mechanické poškodenie a mechanické vady. Optické vady sa posudzujú pri rozptýlenom dennom svetle zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý odpovedá bežnému využitiu výrobku v priestore. Vady ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú výrazne viditeľné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že povrchové chyby akéhokoľvek charakteru o veľkosti menšej ako 0,5 mm sú prípustné, nakoľko ich s pravidla nie je bežným okom rozpoznať).
- 6.2.2. Rôznorodé povrchové poškodenia a vady (škrabance, farebné zmeny, povrchové nerovnosti rôzneho či objektívne nedefinovateľného pôvodu vzniku) sú prípustné len vtedy, ak ich najväčší rozmer je menší ako 3mm a ich počet nepresiahne 5ks na jednom prvku.
- 6.2.3. Drevené interiérové parapetné dosky sa posudzujú obdobne ako okná, podľa bodu 4.5 tohto reklamačného poriadku.

6.3. **Siete proti hmyzu** – reklamovateľnými vadami sietí proti hmyzu nie sú uznané nasledujúce vady (ide o poškodenia a disfunkcie vzniknuté v dôsledku nesprávneho používania)

- 6.3.1. Bežné opotrebovanie výrobku (zodratie laku, zvlhnenie fólie, strata funkčnosti úchyto - háčikov)
- 6.3.2. Vady spôsobené použitím k iným ako predpísaným účelom.
- 6.3.3. Vady spôsobené mechanickým poškodením na základe nesprávnej inštalácie.

## 7. Stavebné a montážne práce

7.1. Ako reklamácie stavebných a montážnych prác realizovaných firmou Ľubomír - Svetlák MIRADOR v prípade právoplatného uzatvorenia zmluvy o dielo sa nemôžu uznať také vady, ktoré sa prejavujú až v rámci dokončenia stavby, jej modernizácii alebo rekonštrukcii ako celku (zlé osadenie v návaznosti na zateplenie, úpravy a opravy vonkajších a vnútorných omietok a akéhokoľvek iné úpravy exteriéru a interiéru stavby, ďalej vady realizovaných prác

vznikajúcich po predaní a odovzdaní diela z dôvodu zle vypočítanej statiky stavby poprípade eventúálnych pohybov jej podlažia a podobne.

- 7.2. V prípade, že prevádza stavebné a montážne práce iný dodávateľ než firma Ľubomír Svetlík – MIRADOR nie je možné uznať ako reklamáciu žiadne vady takto realizovaných prác.
- 7.3. Ako reklamácie nie je možné uznať vadu, ktorá vznikla na základe nasledujúcim zásahov odberateľa, alebo tretej osoby:
  - 7.3.1. Odstránenie vyrovňavajúcich podložiek, prahových podpier.
  - 7.3.2. Odstránenie kotviacich prvkov
  - 7.3.3. Ďalšie zásahy nerealizované pracovníkmi firmy Ľubomír Svetlík – MIRADOR,

## 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Tento reklamačný poriadok firmy Ľubomír Svetlík – MIRADOR nadobudol účinnosť dňom 1.1.2006
- 8.2. Tento reklamačný poriadok zaväzuje všetkých zamestnancov firmy Ľubomír Svetlík – MIRADOR a všetky obchodné zastúpenia firmy Ľubomír Svetlík – MIRADOR
- 8.3. Prvým dňom jeho účinnosti zanikajú všetky ustanovenia a zvyklosti uplatňované a dodržiavané pri uplatňovaní reklamácie. V prípade, že nie sú súčasťou riadne uzatvorenej zmluvy medzi zákazníkom a firmou Ľubomír Svetlík - MIRADOR.
- 8.4. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku je možné meniť a dopĺňať v súlade so zákonmi ustanovenými v občianskom zákonníku Zákon č. 40/1964 Z.z., zákone o ochrane spotrebiteľa Zákon č.634/1992 Zb. a Obchodného zákonníku č.513/1991 Zb.
- 8.5. Tento reklamačný poriadok spolu so záručnými podmienkami sú súčasťou odovzdávacieho protokolu.
- 8.6. Tento reklamačný poriadok v znení účinnom k 1.1.2006 bol riadne schválený vedením firmy Ľubomír Svetlík – MIRADOR.
  - 8.6.1. Ľubomír Svetlík



MIRADOR®  
DREVENÉ OKNA A DVERE